



Diseño De Una Base De Datos De Conocimiento Que Agrupe Las Funciones Y
Procedimientos Del Área De Recepción En El Fondo De Empleados De Drummond Como
Estrategia Sistemática Que Proporcione Un Mejoramiento Al Proceso De Inducción.

Dolmis Patricia Escobar Perea

Universidad Del Magdalena

Facultad De Ciencias Empresariales y Económicas

Programa Administración de Empresas

Santa Marta D.T.C.H. Colombia

2018



Informe Final Práctica Empresarial

Dolmis Patricia Escobar Perea

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de:

Administrador de Empresas

Cesar Augusto Atencio García

Tutor

Universidad del Magdalena

Facultad De Ciencias Empresariales y Económicas

Programa Administración de Empresas

Santa Marta D.T.C.H. Colombia

2018

Nota de aceptación:

**Aprobado por el Consejo de Programa en
cumplimiento de los requisitos exigidos por la
Universidad del Magdalena para optar al título
de (Administración de Empresas)**

Jurado

Jurado

Santa Marta, ____ de ____ del ____

Dedicatoria:

A DIOS por su amor inagotable y sustento todo este tiempo de estudio.

A mis padres y hermanos por ser mi sostén en todo momento.

A Enrique, mi esposo, por su comprensión y apoyo constante.

José Manuel, el padre sustituto que Dios me regaló.

A María Sofía Ocampo Granados, por la confianza depositada en mi persona.

A Fondrummond y su administración por la oportunidad de permitirme crecer y
desarrollarme en tan maravillosa empresa.

.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad del Magdalena y a todos los estamentos que me suministraron los recursos necesarios para la consecución de éste logro.

A María Sofía Ocampo Granados, Gerente del Fondo de Empleados de Drummond “FONDRUMMOND”, por darme la oportunidad de realizar las prácticas profesionales en la organización que ha sido testigo de mi crecimiento y desarrollo.

A Cesar Augusto Atencio García, asesor de prácticas empresariales, tutor asignado, por su direccionamiento y acompañamiento en la realización de éste informe.

A Ph. D Oscar Humberto García Vargas, Alejandro De Jesús García Puche MBA. Y Ph. D Elmer José Acuña; Docentes de la universidad del Magdalena, por sus enseñanzas impartidas en cada cátedra, la cual se ve reflejada en este trabajo escrito.

A todas aquellas personas que de una u otra forma brindaron su aporte para la obtención de éste propósito.

Dolmis Escobar Perea.

Resumen

El propósito del presente informe de prácticas profesional realizado en el Fondo de Empleados de Drummond “FONDRUMMOND” es dar a conocer esta empresa, que a través de sus 22 años de existencia se ha consolidado como un Fondo de Empleados estable, gracias a su estructura organizacional, a la administración en cabeza de su Junta Directiva y Gerencia. Así mismo se hablará de sus políticas, su historia, misión y visión, su portafolio de servicios y los beneficios de bienestar social que ofrece a sus asociados.

De igual forma se presenta una propuesta de mejoramiento en relación al proceso de inducción del área de recepción, la cual está ubicada en las diferentes ciudades donde la entidad tiene presencia. La propuesta nace de la necesidad de un área de entrenamiento para el talento humano que recién ingresa a la organización ya sea permanente o temporal (vacaciones y/o Practicante), por tanto este estudio mostrará cómo se realiza el proceso de inducción en la actualidad y el impacto que esto genera; para luego seguir con el proceso de intervención, desarrollando un plan de acción que demuestre las actividades a seguir para el logro de los objetivos propuesto, finalizando con un análisis crítico de los resultados obtenidos, de esta manera se evidenciará las funciones realizadas por el estudiante de práctica y su contribución a esta organización.

Palabras Claves: Economía Solidaria, Servicios, Capacitación, Sistemas de Información.

ABSTRACT

The purpose of this report of professional practices developed at Fond de Impleads de Drummond “FONDRUMMOND”, is to give knowledge about this enterprise, Fondrummond has achieved to consolidate itself as a stable fund of employees during 22 years from its creation, it has been possible thanks to its organizational structure and administration leaded by its Board of Directors and the Management.

In addition is presented a proposal of improvement regarding to the process of induction related to the reception area which are in the different cities where the fund operate. This proposal arose from the need to develop a training area for the new temporary or permanent personal (vacations or practitioners). Therefore, this study will show how is developed the current induction process and the impact generated, to continuous later with the intervention

process developing an action plan that proves the activities to follow in order to achieve the aims established and finalizing with a critical analysis of the results gotten, in this manner the functions of the practitioners and their contributions to the organization will be evident.

Keywords: Shared in common economy, Services, Qualification, Information systems.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	3
2.1. ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES	3
2.1.1. Organigrama de Fondrummond	5
2.1.2. Portafolio de Servicios	5
2.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.	18
2.2.1. RESEÑA HISTÓRICA	18
2.2.2. MISIÓN.	19
2.2.3. VISIÓN	19
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	20
3.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	20
3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS	21
4. AUTOEVALUACIÓN	23
5. CONCLUSIONES	26
6. RECOMENDACIONES GENERALES	29
7. PROPUESTA	30
7.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA	32
7.2. DIAGNÓSTICO	33
7.3. PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	36
7.4. JUSTIFICACIÓN	38
7.5. OBJETIVO GENERAL	40
7.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	40
7.7. REFERENTES TEÓRICOS	41
7.8. PLAN DE ACCIÓN	46
7.8.1. Cronograma de actividades	46
7.8.2. Desarrollo del cronograma de actividades	47

7.8.3. Evaluación de implementación.....	50
7.9. RESULTADOS OBTENIDOS	52
7.10. CONCLUSIÓN.....	54
7.11. BIBLIOGRAFÍA	55
7.12 ANEXOS	56

1. INTRODUCCIÓN

Para que una persona pueda desempeñarse proactivamente en su puesto de trabajo es imprescindible que conozca las funciones de su cargo, así como los alcances y su profundidad. Esto servirá para que su desempeño se dé al máximo, por eso una de las funciones de la gestión del talento humano se basa en tener disponible la información de los cargos, la cual debe estar condensada en su manual de funciones. No obstante, no se debe dejar de lado la capacitación, pues ésta se convierte en parte fundamental dentro de la organización, ya que por medio de ella se busca potencializar las competencias de los colaboradores permitiéndoles que su labor sea más eficiente. Dentro de los diferentes tipos, se tiene la capacitación para el trabajo o inducción, esta es una herramienta importante en la consecución de un equipo de trabajo calificado.

El objetivo de la presente informe es realizar un estudio de la gestión del talento humano en cuanto al proceso de inducción en la empresa Fondo de Empleados de Drummond “Fondrummond” y en consecuencia, proporcionarle un plan de mejoramiento en este aspecto, con el cual se busca que el desempeño de los nuevos integrantes de la empresa, ya sean permanentes o temporales sean más eficientes, y puedan ofrecer un servicio de calidad con el máximo conocimiento de la organización, que les permitirá integrarse mejor a la misma.

En ese orden de ideas este estudio se dividirá en dos **fases. La primera denominada identificación, como su nombre lo indica consiste en el proceso de conocer la organización, por tanto se** abordaran temas como las generalidades de la empresa realizando una breve descripción de la organización, mencionando sus aspectos legales, económicos y organizacionales, que evidenciaran su estructura organizacional. Seguidamente se realizara una breve descripción de la labor realizada por el practicante, incluyendo las actividades asignadas. De igual forma se realizará un proceso de autoevaluación que evidenciara los logros alcanzados

por el practicante en este proceso, así mismo se desarrollará un análisis crítico de esta experiencia donde evidenciará la convergencia de los conocimientos adquiridos durante su formación en la universidad, y las diferentes actividades experimentales que se realizan en un ambiente laboral dentro y fuera de una organización, para terminar esta primera sección se realizarán las recomendaciones pertinentes.

La segunda fase denominada intervención, en esta fase se presentará la propuesta de un plan de mejoramiento, teniendo clara la problemática existente, se especificará un plan de acción a seguir que permita la eficiente integración de los procesos de gestión del talento humano en la organización, indicando la importancia de una efectiva capacitación para el trabajo o proceso de inducción, invitando a la evaluación y revisión del mismo, en busca del mejoramiento continuo. Finalmente se describe un poco las actividades realizadas en esta propuesta y un análisis crítico de los resultados esperados.

Este estudio nace de la necesidad de condensar todos los conocimientos adquiridos en esta experiencia y la falencia encontrada en el proceso de inducción, lo que se pretende alcanzar es que haya una integración en toda la organización y el proceso de incorporación del nuevo talento humano sea lo más eficiente posible, bajar los costos del mismo.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1. ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES

Dentro de las generalidades de la empresa se inicia describiendo su naturaleza y campo de acción, según información contenida en sus Estatutos:

El Fondo de Empleados de Drummond, “FONDRUMMOND” es una entidad sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, con número de asociados y patrimonio social variable e ilimitado, enmarcada dentro de las disposiciones legales vigentes y doctrina de la economía solidaria, así como también por sus estatutos, principios, fines, valores de este sector económico, además de todo lo anterior se encuentra bajo la supervisión y vigilancia de la Superintendencia de la Economía Solidaria. (FONDRUMMOND, 2018).

Por otro lado se tiene según información contenida en el Certificado de Existencia,

Esta empresa es asociativa de derecho privado, la cual cuenta con personería jurídica N° 0043 de 1996 emanada del Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas - DANCOOP, con domicilio principal en la ciudad de Valledupar, Departamento del Cesar, República de Colombia; con centros de atención en Santa Marta, Barranquilla y La Loma de Calenturas, corregimiento del municipio del Paso (Cesar). (Cámara de Comercio, 2016)

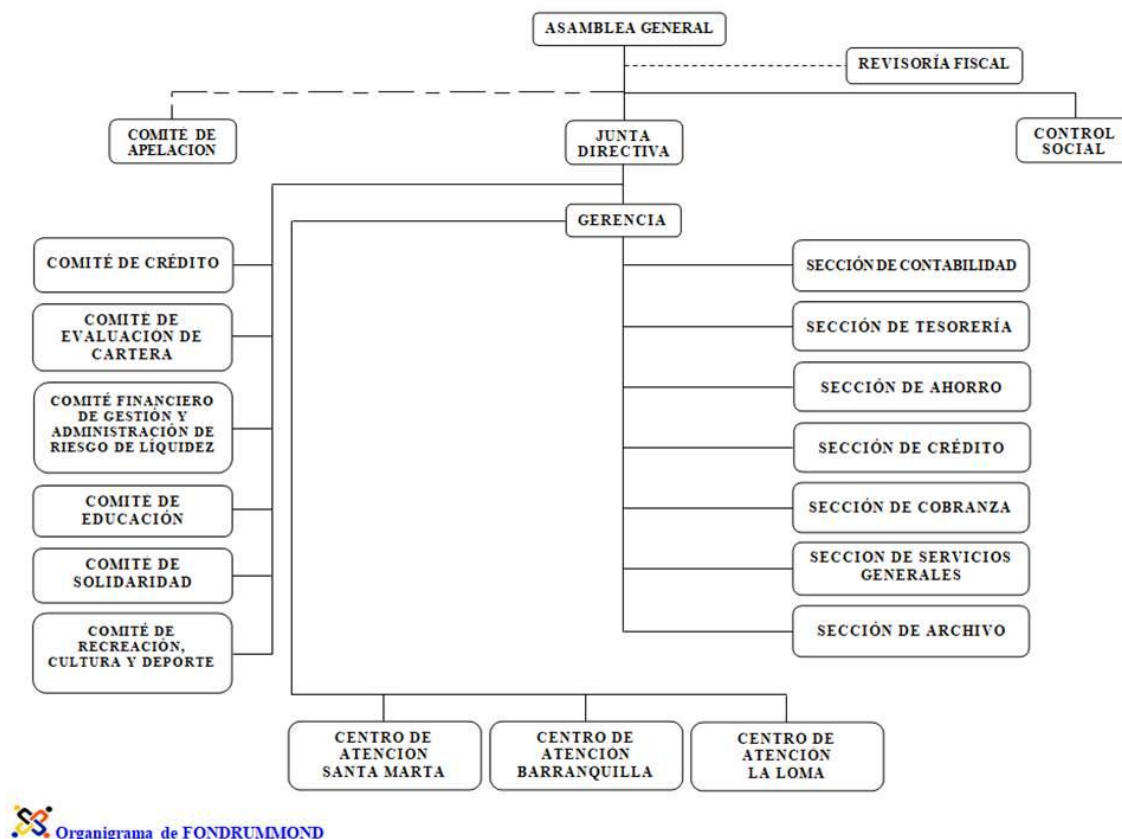
Dentro de sus políticas se encuentran pilares fundamentales que son su razón de ser, entre los cuales está, ofrecer servicios de ahorro, créditos y bienestar social de forma oportuna y eficiente, logrando de esta manera contribuir a una mejor calidad de vida del asociado y su familia. Otro pilar que cada día se fortalece es el de fomentar el emprendimiento y/o desarrollo de proyectos empresariales logrando un impacto en la comunidad.

Como toda organización de economía solidaria su direccionamiento estratégico se encuentra distribuido en los diferentes organismos de gobierno, administración y control que de manera

engranada trabajan día a día para lograr los objetivos propuestos haciendo que los principios establecidos en su misión cobren vida, dándole la prioridad al bienestar del asociado y su familia. Es por ello que anualmente se celebra la Asamblea General de Delegados que es su máximo órgano directivo, a éste se le presentan los informes de la gestión administrativa del año inmediatamente anterior que servirán de base para la toma de decisiones a ejecutarse en el nuevo periodo de gestión. Este órgano es el encargado de cada dos años según sus estatutos y normas vigentes escoger el Revisor Fiscal, los integrantes del Comité de Control y Vigilancia, y una Junta Directiva que implementará las decisiones tomadas por la Asamblea. Luego que estos directivos tomen posesión de su cargo para iniciar su periodo de gobierno, designaran a un Gerente (en caso contrario continuará el mismo gerente) que junto con un equipo de trabajo ejecutará todas las decisiones que se tomen en cada reunión; así mismo este grupo directivo nombrará los integrantes de cada comité administrativo que se encargaran de acuerdo a su función desarrollar actividades encaminadas a promocionar el compañerismo, la solidaridad, el desarrollo integral, la participación social y la formación solidaria.

La administración en cabeza de la gerente se encarga de desarrollar todas las directrices aprobadas por la Junta Directiva; para ello, cuenta con un equipo de trabajo de dieciséis personas distribuido en las diferentes áreas de la organización, donde cada uno es parte fundamental de los procesos administrativos para la oportuna y efectiva prestación de los servicios a los asociados. Cada cargo dentro de la empresa tiene sus funciones específicas que apoyan y le dan continuidad a los procesos administrativos hasta su finalización, por tanto cada uno tiene sus alcances y profundidad inherentes del mismo.

2.1.1. Organigrama de Fondrummond



2.1.2. Portafolio de Servicios.

Como ya se ha mencionado antes, Fondrummond ofrece servicios de Ahorros y Créditos, que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados. A continuación se detallaran de manera específica estos servicios y la forma en la que están distribuidos.

2.1.2.1. Servicios de Ahorros.

Dentro de los servicios de ahorros que ofrece Fondrummond contempladas en sus Estatutos y Reglamentos, se cuentan con diferentes modalidades unas son de orden obligatorio y otras contractuales, en estas últimas el asociado tiene la facilidad de escoger la modalidad de ahorro que más se ajuste a sus necesidades:

1. Cuota Permanente

Aportes sociales, Ahorro Permanente y Ahorro a la vista

Según sus Estatutos en su Artículo 34 “son cuotas sucesivas y permanentes que cada asociado se compromete aportar de su sueldo o ingreso básico, este no podrá estar por debajo del 3% ni por encima del 10% de sus ingresos”. (FONDRUMMOND, 2018)

Estas cuotas permanentes se distribuyen de tal manera que un treinta por ciento (30%) ingresa a un ahorro contractual a la vista, éste tiene la función de actuar como garantía de futuras moras; así mismo el cuarenta por ciento (40%) ingresa a una cuenta de ahorro permanente y el treinta por ciento (30%) ingresan a la cuenta de aportes sociales individuales, los cuales quedan afectados desde su origen a favor de Fondrummond como garantía de obligaciones que el asociado contraiga esta entidad.

2. **Ahorro Programado:** es un ahorro contractual que el asociado tiene la opción de escoger como modalidad de opción de ahorro estableciendo una cuota mensual por un tiempo determinado o abierto.
3. **CDT:** el Certificado de Depósito de Ahorro a Término fijo es otra modalidad de ahorro donde el asociado puede depositar una suma de dinero a un plazo determinado y a una tasa establecida por la Junta Directiva de acuerdo a las condiciones del Mercado Financiero. Cuya duración no podrá ser inferior a 30 días, el monto mínimo será el equivalente a 5 salarios mínimos diarios legales vigentes.

2.1.2.2. *Servicios de Créditos.*

Dentro de los servicios de créditos ofrecidos por Fondrummond se encuentran diferentes líneas de acuerdo a la necesidad de cada asociado; no obstante, cada una tiene sus requisitos y

condiciones específicas determinadas según el reglamento de Crédito de esta entidad “Los créditos que otorgue Fondrummond a sus asociados deberá contener como mínimo las siguientes condiciones y debe ser informado el asociado antes que este firme los documentos mediante los cuales se legalice el crédito o manifieste su aceptación” (Acuerdo 004. , 2009)¹ En así como cada línea está estructurada con ocho ítems, los cuales corresponden a:

1. Tiempo de afiliación: hace referencia al tiempo de afiliación que se requiere debe tener cada asociado para realizar una solicitud de crédito.
2. Duración o plazo: es el tiempo que se permite pagar el crédito solicitado según plazo de amortización, total número de cuotas mensuales a pagar.
3. Tasa de interés: es la tasa de interés con la que se ofrece el crédito, ésta varía según el destino, y Según aprobación de Junta Directiva previo estudios de las condiciones financieras de la entidad.
4. Monto máximo prestado: es el monto máximo a prestar en las líneas de crédito, el tope que tiene cada solicitud.
5. Garantía: son todos los medios que respaldan o aseguran el pago o reembolso de los créditos otorgados. El asociado debe otorgar las garantías personales o reales exigidas en cada línea, de acuerdo con el monto del crédito solicitado. No obstante es importante aclarar que los aportes sociales y ahorros quedan afectados desde su origen como garantía de las obligaciones que el asociado contraiga con el Fondo.
6. Deudor solidario: es una persona natural, asociado de Fondrummond que respalda la obligación adquirida por el deudor principal hasta su finalización.
7. Recepción de solicitudes: son las fechas programadas para la recepción de las diferentes líneas de créditos.

¹ Reglamento de Crédito de Fondrummond según acuerdo 044 de 25 septiembre 2009.

8. Órgano de aprobación: es el ente encargado de la aprobación de las diferentes líneas de crédito. Para agilizar y simplificar el proceso para la aprobación y otorgamiento de los créditos, la Junta Directiva otorga esta facultad al Comité Técnico de crédito, excepto las solicitudes de los integrantes de este mismo comité las cuales serán aprobadas por la Junta Directiva. Así mismo faculta a la Gerencia para las solicitudes de corta rotación, es de aclarar que ésta última será personal y administrativamente responsable por el otorgamiento de créditos en condiciones que incumplan las disposiciones legales, estatutarias y del reglamento de crédito. A continuación se detallan las diferentes solicitudes de créditos existentes en Fondrummond con sus respectivas estructuraciones.

Crédito Ordinario (Rotativo Mayor Cuantía).

Tendrá como objetivo prestar un servicio de crédito rotativo de mayor cuantía en largo plazo los requisitos y condiciones son las siguientes:

Tiempo de afiliación:	Tener 3 meses de ahorro y de aporte.
Duración o plazo:	Hasta 72 meses, dependiendo el monto.
Tasa de interés:	Sujeta a aprobación de Junta Directiva.
Monto máximo prestado:	3 veces la suma de aportes y ahorros permanentes sin que supere el monto de \$30.000.000 por encima de los aportes y ahorros que tenga el asociado en el Fondo.
Garantía:	Pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados.
Deudor solidario:	En caso que el valor solicitado supere el valor aportado y el ahorro permanente, deberá aportar avalista, ya sea a nivel personal, o a través de instituciones internas o externas.

Recepción de solicitudes:	Durante todo el mes, dependiendo la disponibilidad del flujo de efectivo.
Órgano de aprobación:	Comité Técnico de Crédito.

Crédito Bienestar Social.

Tendrá como objetivo prestar un servicio de crédito rotativo de consumo a largo plazo.

Tiempo de afiliación:	Tener 3 meses de ahorros y aporte.
Duración o Plazo:	Hasta 72 meses, dependiendo el monto.
Tasa de interés:	Sujeta a aprobación de Junta Directiva.
Monto Máximo Prestado:	Dependiendo de la capacidad de descuento hasta \$10.000.000.
Garantía:	Pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados por los deudores. Adicionalmente se podrá solicitar mayor grado de garantías cuando considere necesario para proteger la operación de crédito.
Deudor Solidario:	En caso que el valor solicitado supere el valor aportado y el ahorro permanente, deberá aportar avalista, ya sea a nivel personal, o a través de instituciones internas o externas.
Recepción de Solicitudes:	Durante todo el mes, dependiendo la disponibilidad del flujo de efectivo.
Órgano de aprobación:	Comité Técnico de Crédito.

Crédito Educativo.

Tendrá como objetivo prestar ayuda económica, para atender necesidades educativas:

Tiempo de afiliación:	Tener 3 aportes efectivamente descontado por nómina.
Duración o plazo:	Su descuento dependerá de las fechas programadas por Drummond para otorgar los auxilios educativos semestralmente, por tanto el plazo dependerá de la fecha de solicitud hasta la fecha de su descuento.
Tasa de interés:	Sujeta a aprobación de Junta Directiva.
Monto máximo prestado:	Hasta \$ 4.000.000.00 cuantía, máximo \$2.000.000 por matrícula del asociado y su grupo familiar.
Garantía:	Pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados por el deudor principal. No requiere deudor solidario.
Órgano de aprobación:	Gerencia o por delegación el Jefe de cartera.

Avances de Prima.

Tendrá como objetivo prestar ayuda económica a solicitud de los asociados:

Tiempo de afiliación:	Tener un (1) aporte efectivamente pagado.
Duración o plazo:	Su descuento es semestralmente en Junio y Diciembre, por tanto el plazo dependerá de la fecha de solicitud hasta la fecha de su descuento próximo.
Tasa de interés:	Sujeta a aprobación de Junta Directiva.
Monto máximo prestado:	Hasta \$ 2.000.000.00 para rol diario y hasta \$ 2.500.000.00 para rol mensual. Como cuantía máxima con la excepción

	de las 3 veces la suma de aportes y ahorros permanentes sin que supere el máximo en cuantía conjunta.
Garantía:	Pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados por el deudor principal. No requiere deudor solidario.
Órgano de aprobación:	Gerencia o por delegación el Jefe de cartera.

Crédito Rotativo de Menor Cuantía.

Tiene como objetivo prestar un servicio de crédito rotativo de menor cuantía a mediano plazo.

Tiempo de afiliación:	3 meses.
Duración o plazo:	12 meses.
Tasa de interés:	Sujeta a aprobación de Junta Directiva.
Monto máximo a solicitar:	\$3.000.000 con cupo rotativo y sujeto a cuantía máximo y/o teniendo en cuenta 3 veces la suma de aportes y ahorros permanentes sin que supere el máximo en cuantía conjunta
Garantía:	Pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados por el deudor principal.
Recepción de solicitudes:	Durante todo el mes, dependiendo la disponibilidad del flujo de efectivo.
Órgano de aprobación:	Gerencia y podrá ser delegado a la auxiliar de tesorería II, Secretaria punto de atención de Santa Marta y Jefe de Cartera.

Deudor solidario: En caso que el valor solicitado supere el valor aportado y el ahorro permanente, deberá aportar avalista, ya sea a nivel personal, o a través de instituciones internas o externas.

Líneas Temporales.

Crédito de Libre Inversión.

Tendrá como objetivo prestar un servicio de crédito de alto valor cuantitativo, dirigido a asociados con excelente historial crediticio y optima capacidad de descuento.

Tiempo de afiliación: Tener 3 meses de ahorros y aporte, y un puntaje superior a 650 en el reporte de Datacrédito, así como un óptimo comportamiento de pago en sus obligaciones con FONDRUMMOND.

Duración o Plazo: Hasta 72 meses, dependiendo el monto.

Tasa de interés: Sujeta a aprobación de Junta Directiva. Cuando el crédito se realice a través de la financiación de recursos externos, la tasa de interés será la establecida por la intermediación financiera más los puntos establecidos por Junta Directiva.

Monto Máximo Prestado: Dependiendo de la capacidad de descuento y hasta \$100.000.000.00.

Garantía: Pagaré y carta de instrucciones debidamente firmadas por el deudor principal y dos deudores solidarios, uno de los cuales podrá ser un avalista interno o externo.
Adicionalmente se podrá solicitar mayor grado de garantías

cuando considere necesario para proteger la operación de crédito. Podrán aceptarse garantías reales, previo estudio de títulos.

Recepción de Solicitudes: Durante todo el mes, dependiendo la disponibilidad del flujo de efectivo.

Órgano de aprobación: Comité técnico de Crédito

Crédito Promocional por Afiliación.

Tendrá como objetivo prestar un servicio de crédito promocional al asociado que ingresa a la entidad. Este se canaliza por dos líneas de créditos ya existentes Menor Cuantía y Avance de Prima

Tiempo de afiliación: Tener un (1) aporte efectivamente pagado.

Duración o Plazo: Si es Avance de prima su descuento es semestralmente en Junio y Diciembre, por tanto el plazo dependerá de la fecha de solicitud hasta la fecha de su descuento próximo. Si es Menor Cuantía hasta 12 meses.

Tasa de interés: Sujeta a aprobación de Junta Directiva.

Valor Máximo a Solicitar: Hasta \$2.500.000 de Avance de Prima, si el asociado pertenece a Rol Mensual y hasta \$2.000.000 de Avance de Prima si pertenece a Rol Diario. Si es por la línea de Menor Cuantía el valor máximo es de \$2.400.000 a todo asociado.

Garantía: Pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados por el deudor principal.

Deudor Solidario:	Deberá aportar un avalista en calidad de deudor solidario afiliado al fondo, o persona jurídica que tenga convenio con este.
Recepción de Solicitudes:	Durante todo el mes, dependiendo la disponibilidad del flujo de efectivo.
Órgano de aprobación:	Gerencia y podrá ser delegado a la auxiliar de tesorería II, Secretaria punto de atención de Santa Marta y Jefe de Cartera.

Crédito Plan de Contingencia.

Tendrá como objetivo prestar un servicio de crédito en los periodos de huelga decretados en la empresa generadora del vínculo de asociación.

Tiempo de afiliación:	3 meses.
Duración o Plazo:	6 meses.
Tasa de interés:	Sujeta a aprobación de Junta Directiva.
Valor Máximo a Solicitar:	\$300.000 sujeto a cuantía máximo y/o teniendo en cuenta 3 veces la suma de aportes y ahorros permanentes sin que supere el máximo en cuantía conjunta.
Garantía:	Pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados por los deudores.
Deudor Solidario:	En caso que el valor solicitado supere el valor aportado y el ahorro permanente, deberá aportar avalista, ya sea a nivel personal, o a través de instituciones internas o externas.

Recepción de Solicitudes:	Durante el periodo de apertura aprobado por junta directiva.
Órgano de aprobación:	Gerencia y podrá ser delegado a la auxiliar de tesorería II, Secretaria punto de atención de Santa Marta y Jefe de Cartera.

Seguros y Convenios.

Tendrá como objetivo prestar un servicio de crédito para la adquisición de los diferentes seguros existentes previo convenio con las entidades aseguradoras. Así como también para la adquisición de servicios ofertados por los diferentes proveedores con los cuales se tengan convenios.

Tiempo de afiliación:	Tener 3 meses de ahorros y aportes.
Duración o Plazo:	6 meses.
Tasa de interés:	Sujeta a aprobación de Junta Directiva.
Monto Máximo Prestado:	Dependiendo de la capacidad de descuento hasta \$5.000.000
Garantía:	Pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados por los deudores.
Deudor Solidario:	En caso que el valor solicitado supere el valor aportado y el ahorro permanente, deberá aportar avalista, ya sea a nivel personal, o a través de instituciones internas o externas.
Recepción de Solicitudes:	Durante todo el mes, dependiendo la disponibilidad del flujo de efectivo.
Órgano de aprobación:	Gerencia o por delegación el Jefe de cartera.

Fondo de Desarrollo Empresarial (FODES).

Tendrá como objetivo tanto de impulsar la y financiar proyectos de desarrollo empresarial de asociados, por tanto para la solicitud de este préstamo es requisito indispensable la presentación del proyecto empresarial con los estudios técnicos de factibilidad financiera.

Tiempo de afiliación:	6 meses.
Duración o Plazo:	Hasta 36 meses.
Tasa de interés:	Sujeta a aprobación de Junta Directiva.
Valor Máximo a Solicitar:	Dependiendo de la capacidad de descuento hasta \$15.000.000
Garantía:	Pagaré y carta de instrucciones debidamente firmados por los deudores.
Deudor Solidario:	En caso que el valor solicitado supere el valor aportado y el ahorro permanente, deberá aportar avalista, ya sea a nivel personal, o a través de instituciones internas o externas.
Recepción de Solicitudes:	Durante el periodo de apertura aprobado por junta directiva.
Órgano de aprobación:	Junta directiva, previa designación de un comité técnico encargado de evaluar el proyecto para su aprobación. .

2.1.2.3. Servicios Adicionales: Fondos Sociales.

Fondo Mutual Solidario.

Este fondo mutual existe con la finalidad de brindar ayuda reciproca a los asociados y su grupo familiar frente a la eventualidad del retiro de la empresa DRUMMOND LTD; enfermedades catastróficas, enfermedades terminales, muertes y pensión por vejez o invalidez

otorgándoles un auxilio solidario al asociado, o en el caso de muerte de éste a su cónyuge, compañera(e) permanente o hijos señalados como beneficiarios, a fin de que pueda cubrir las obligaciones que el asociado tenga con FONDRUMMOND en primer lugar, y demás contingencias que afecten su patrimonio familiar.

Fondo de Recreación y Deporte.

Este fondo es creado con la finalidad de realizar actividades deportivas, recreativas y culturales encaminadas a la integración social y familiar del asociado; de esta manera se busca estimular el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones interpersonales para el mejoramiento de la calidad de vida individual y social, mediante la práctica de actividades físicas o intelectuales de esparcimiento.

Fondo de Educación.

El objetivo de este fondo es realizar actividades educativas de formación, promoción, investigación, capacitación y asistencia Técnica orientadas a fortalecer las prácticas de los valores y principios que identifican a Fondrummond; con el fin de generar actitudes y conductas que permitan consolidar un compromiso social frente a los lineamientos misionales de esta institución.

Fondo de solidaridad.

Este fondo es está a cargo el Comité de Solidaridad, con la vigilancia y control de Junta Directiva, este comité se encarga de evaluar las necesidades de previsión y solidaridad de los asociados y su núcleo familiar, por tanto atiende solicitudes de los asociados cuando se le presente una situación de vulnerabilidad como por ejemplo incendio inmueble, inundación,

requerimiento de sillas de ruedas para alguien de su núcleo familiar. En este fondo se manejan recursos destinados a:

- ***Auxilio por incapacidad.***

Este auxilio va direccionado a brindarle una ayuda económica a los asociados que permanezcan de 30 días o más incapacitados de manera consecutiva y/o que hayan realizado viajes a citas médicas a una ciudad diferente de su lugar de residencia.

- ***Auxilio Mutua Funerario.***

Este auxilio tendrá por propósito subsidiar al asociado cuando a éste le sobrevenga la muerte de un familiar (Padres, hermanos, hijos, esposa, suegros y abuelos) en caso que el fallecido sea el asociado el auxilio se entregará a los beneficiarios que el asociado haya registrado previamente en su proceso de afiliación o actualización de datos. Su cobertura es para todo los asociados que cumplan los requisitos, este Fondo Mutua es canalizado mediante un plan exequial en convenio con la empresa los Olivos donde el asociado puede solicitar el servicio fúnebre o el auxilio económico (70% SMMLV) cuando fallezca un integrante del núcleo familiar.

2.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.

2.2.1. RESEÑA HISTÓRICA.

Dentro de sus Estatutos también se encuentra su reseña histórica, donde no informa que el Fondo de Empleados de Drummond fue “constituida el 10 de Junio de 1996, producto del esfuerzo iniciado por un grupo de veinte (20) personas, todos trabajadores de la compañía multinacional Drummond Ltd., quienes conscientes de la necesidad de asociarse con el propósito para obtener beneficios mutuos, lograron iniciar una empresa que hoy en día cuenta aproximadamente con 1.700 asociados.

El primer presidente de la junta directiva fue el señor Jaime Coronel Díaz y el primer gerente fue el señor Hugues Ortega Gómez; su número de identificación tributaria (NIT) 824-000609-4 asignado por la oficina de Administración de Impuestos Nacionales del Cesar.

Fondrummond tiene como principal propósito promover entre sus asociados el fomento del ahorro y ofrecer servicios de crédito a un bajo interés, que le permitan suplir necesidades económicas; además, promueve otros servicios que están proyectados al desarrollo integral de los asociados y sus familias, mediante convenios con otras entidades de servicios”.

(FONDRUMMOND, 2018)

2.2.2. MISIÓN.

Somos una empresa solidaria dedicada a la prestación oportuna, eficiente y de calidad de servicios de ahorro, crédito y bienestar social para los asociados, buscando promocionar sus vínculos de compañerismo, participación, formación solidaria y desarrollo integral, coadyuvando a elevar su nivel económico, social, educativo y cultural.

2.2.3. VISIÓN.

Trabajamos para consolidarnos como la Empresa líder en la prestación de servicios integrales e innovadores que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados y sus familiares.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

3.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

Hacer parte de la familia Fondrummond es un privilegio; ya que además de tener la oportunidad de crecimiento y desarrollo personal, se tiene contacto directo con los asociados, experiencias de vida que día a día permite construir vínculos de compañerismo y familiaridad que lo caracteriza.

Como ya se mencionó antes Fondrummond cuenta con un domicilio principal en la ciudad de Valledupar, Departamento del Cesar y con centros de atención en Santa Marta, Barranquilla y La Loma de Calenturas, corregimiento del municipio del Paso (Cesar). Sus asociados están distribuidos en una gran parte del país, sin embargo una alta concentración de estos se encuentra en la costa Caribe, es por ello que sus puntos de atención están ubicados estratégicamente de acuerdo al mayor número de concentración de asociados, siendo estos influenciados por los lugares donde laboran. De esta manera el punto de atención de Santa Marta está focalizado en los asociados que trabajan en Puerto Drummond ubicado en el kilómetro 10 vía ciénaga, y que vivan en lugares aledaños a este. Sin embargo gracias a que Fondrummond es una sola entidad, esto le permite atender asociados con la misma disponibilidad de servicios en cualquiera de los puntos de atención independientemente del lugar donde laboren, que puede ser que este de vacaciones o que vivan en la ciudad pero laboran en otra dependencia locativa de Drummond Ltd.

Las prácticas empresariales se realizan en el punto de atención de Santa Marta, la cual está ubicada en la calle 15 N° 1C – 54 Oficina 303 y 304 Edificio Pevesca. Conforme a la estructura de la organización este punto de atención es dirigido directamente por gerencia, quien tiene el control de mando de todo lo que acontece en este centro de atención. Por tanto cualquier

directriz que ella determine será ejecutada de la mejor manera para lograr una atención eficiente y de calidad. Así mismo y teniendo en cuenta que en este centro de atención inician muchos procesos administrativos en relación a la atención de los servicios ofrecidos por Fondrummond se hace necesario tener claridad de los procesos para que en la oficina principal, donde están las diferentes áreas de la empresa puedan darle continuidad y el asociado se sienta satisfecho con la respuesta eficiente y oportuna a su solicitud.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS

En este punto de atención existe dos cargos uno es el cargo Secretaria que es desempeñado por la practicante y el de Auxiliar de servicios Generales, este último supervisado por la secretaria. Dentro de las funciones realizadas por el cargo de secretaria se encuentran ser la persona encargada del punto de Atención de Santa Marta, y por ende responsable de los procesos administrativos realizados en este centro de atención, brindar asesoría a los asociados en las diferentes consultas que realicen, darle información oportuna de las modalidades de ahorros y crédito.

En caso que el asociado esté interesado en realizar un crédito, se procede a darle toda la información del mismo, disponible en su estado de cuenta de acuerdo a los movimientos financieros que haya realizado últimamente. Luego se procede informarle cuales son los formularios que debe diligenciar para después radicar la solicitud en el software contable y de acuerdo al tipo de Crédito solicitado darle la atención en ese centro de atención o remitirla a la oficina principal para la continuación del proceso hasta el desembolso en la cuenta bancaria del asociado.

Si desea otro tipo de solicitudes como un auxilio, una ayuda económica para un determinado caso se le informa las diferentes solicitudes que puede presentar y cuál es el órgano que aprueba dicha solicitudes. Si por el contrario el asociado desea un informe de su estado de cuenta, explicación de su reporte de descuento, el certificado de movimientos y saldos para declaración de renta se le entrega la información en sus respectivos documentos arrojados por el software contable.

Otra de las funciones es ser responsable de la administración tanto en físicos como en el software contable de los inventarios adquiridos por Fondrummond para distribuirlos entre sus asociados como son detalles de afiliación, detalle de cumpleaños y fin de año. Así mismo responder por todos los activos físicos del centro de atención, vigilar su buen funcionamiento, realizando los mantenimientos preventivos y correctivos pertinentes a que haya lugar de acuerdo a dichos activos. De igual forma es la encargada de la Administración de las redes sociales la cual están bajo supervisión de Gerencia; por tanto esta información debe ser veraz, acorde a las directrices y lineamientos establecidos por la gerencia.

Así mismo en aras de brindar un servicio eficiente y oportuno este punto de atención cuenta con disponibilidad de efectivo en caja, para la atención en cuanto a la Radicación, Aprobación y desembolso de Créditos de corta rotación, las cuales están bajo supervisión de cartera, por tanto la secretaria es la directamente responsable del efectivo para tal fin. Realizar los retiros de la cuenta bancaria de Santa Marta bajo supervisión de tesorería y Contabilidad para contar con el recurso financiero para estos créditos.

4. AUTOEVALUACIÓN

La realización de las practicas profesional del programa de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena en la organización Fondo de Empleados de Drummond “Fondrummond” puede considerarse como un detonante para catapultar al futuro profesional, ya que potencializa su calidad en su formación integral.

Al desarrollar las prácticas en el cargo como Auxiliar Administrativo se logró consolidar los conocimientos prácticos y teóricos obtenidos durante la etapa de formación académica en el programa anteriormente mencionado.

La labor realizada en la respectiva área de prácticas, es bastante provechosa tanto para el practicante como para la organización, ya que en relación al estudiante se adquiere un aprendizaje valioso en el manejo de las actividades llevadas a cabo, que lo ayudaran a crecer como persona y como profesional; y para la empresa, porque genera nuevas herramientas que permiten agilizar los procesos en la prestación del servicio haciendo que las funciones desarrolladas en el área sean ágiles y eficientes.

Por otro lado como todo integrante del talento humano de esta organización, se le asigna un usuario y clave con el cual pude ingresar al software contable, esta experiencia logra desarrollar un alto grado de responsabilidad, ya que se tiene acceso a la información permitiendo tener un conocimiento mucho más amplio de la entidad, sus procesos administrativos, contables y financieros, no obstante, esto requiere un manejo responsable, ya que cualquier acción inadecuado en este software puede afectar directamente los procesos administrativos de la empresa.

En cuanto a las actividades específicas a cargo del practicante, se logró un buen manejo de los recursos, evidenciado en la visita del auditor interno a las instalaciones, y posterior visita de

gerencia, obteniendo reconocimiento por parte del jefe inmediato en la labor realizada, y la agilidad de las respuestas a procesos encomendados. Al relacionarse con las compañeras de los centros de atención externos para la recopilación de la información, entrevistas telefónicas, se afianzaron las habilidades comunicativas, desenvolviéndose en términos de amabilidad y respeto con los clientes internos y externos de la empresa.

Cabe resaltar, que si bien la experiencia en el cargo es un factor determinante para la ejecución de las actividades, el estar en la posición de practicante de alguna manera genera un doble compromiso social, con la entidad por realizar un buen aporte que vaya acorde a sus necesidades y que sirva de punto de apoyo para seguir y avanzar en su objetivo de ofrecer un servicio eficiente y de calidad, y en relación con el Alma mater por dejar en alto el nombre de la universidad evidenciando su compromiso de formar profesionales integrales que generen cambios y ayuden en la resolución de problemas y conflictos en las organizaciones y sociedad., compromiso que sin lugar a duda realza el proceso de formación del universitario y persona, así como se da el esfuerzo por desarrollar habilidades, aprendiendo mucho más sobre los procesos administrativos, conociendo los documentos que se requiere para una buena gestión del talento. Puede decirse entonces, que el programa de Administración de empresas de la Universidad del Magdalena se convierte en un programa muy completo, pues toma de todas las disciplinas del saber que se pueda valer, para reforzar y estructurar la formación de profesionales con bases sólidas, habilidades y competencias personales y Profesionales que le permiten entregar a la sociedad personas capacitadas, que generen transformaciones del entorno social.

Al concluir se puede determinar que es de vital importancia para las empresas que sus colaboradores conozcan la organización y sus procesos administrativos, pues ello permitirá que se maneje una misma información en cada lugar donde haya un centro de atención de

Fondrummond, y se le pueda atender al asociado en donde quiera que asista a la menor brevedad posible, de esta manera cumplir con sus objetivos misionales, ofrecer servicio de calidad y eficiencia, de allí la iniciativa del plan de mejoramiento, asumir el reto de generar ideas, desarrollar este proyecto el cual es avalado por el jefe inmediato, quien no dudo en dar su aprobación. En términos generales es muy gratificante como personal y como profesional de Administración de Empresas generar ideas y desarrollarlas en la organización como parte de un proyecto de intervención.

5. CONCLUSIONES

Durante el tiempo de las prácticas empresariales como auxiliar administrativo en el punto de atención Santa Marta del Fondo de Empleados de Drummond “FONDRUMMOND”, el estudiante en formación tuvo parte activa en el desarrollo de las actividades de este centro de atención y organización. En este proceso no solo converge el conocimiento adquirido durante la formación académica en la universidad y lo que en la realidad se aplica en las organizaciones, sino que además este proceso de formación se convierte en la iniciación del ingreso al mundo laboral del estudiante, lo cual permite que el estudiante pueda afianzar sus conocimientos, al fortalecer sus competencias generales y profesionales; el acompañamiento del tutor asignado fue muy significativo, su acercamiento con la empresa, el jefe inmediato y sus recurrentes visitas al lugar de práctica generaron confianza no solo al estudiante sino a la administración, pues se evidencia con esto la seriedad y compromiso de la universidad con el estudiante y con el manejo de la información confidencial de empresa.

Como practicante de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena en esta institución, el proceso fue enriquecedor ya que el conocimiento adquirido en esta área de la empresa es de gran importancia, puesto que ayuda al desarrollo del estudiante tanto en su vida profesional, como en la personal; y así mismo al ágil desempeño de las actividades de la organización. Gracias al talento humano con que cuenta esta entidad y sus procesos administrativos bien definidos, el practicante tiene la oportunidad de interactuar con todas las personas que trabajan en la entidad, lo que permite que haya una integración social que fortalezca las relaciones interpersonales y así mismo se sientan parte de esta grandiosa familia.

Por otro lado las fortalezas que tiene la empresa dan un amplio espectro del trabajo mancomunado realizado entre los diferentes estamentos de administración (Asambleas, Junta

Directiva, Gerencia, asesorías Contables y Legales) pues, ello deja ver que las directrices son ejecutadas con el más mínimo cuidado y responsabilidad, y de igual forma basados en las normas legales nacionales e internacionales, siempre con un mismo fin, la prestación de servicios de ahorros, créditos y bienestar social con calidad y eficiencia contribuyendo con esto mejorar la calidad de vida de sus asociados.

Es muy importante resaltar que Fondrummond como entidad privada sin ánimo de lucro y enmarcada en el modelo de la economía solidaria aplicable a los fondos de empleados, es una empresa sólida, que a través de sus 22 años de existencia se ha consolidado con un Fondo de Empleados estable, que a pesar de las circunstancias adversas como ha sido el ingreso de otras entidades competidoras en al campo de aplicación, se ha mantenido gracias a su estructura organizacional, a la administración en cabeza de su Junta Directiva y Gerencia. Actualmente se encuentra ubicado en el primer nivel de supervisión por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria (Supersolidaria), lo que hace que su procedimientos sean cada vez más eficientes y su sistema de control interno y vigilancia se fortalezca. Su portafolio de servicios bien estructurado y definido que FONDRUMMOND ofrece a sus asociados, muestra una amplia gama de opciones y actividades con los que se puede contar al pertenecer a esta prestigiosa entidad, mostrando su solidez y consistencia como empresa a la que sería un privilegio pertenecer; en ese sentido representa una gran oportunidad para todo el personal que labora en la empresa DRUMMOND LTD. Sin embargo dentro de su gestión del talento humano se nota una carencia que posee esta organización y es que no cuenta con un área de entrenamiento que realice el proceso de inducción a las personas que ingresan en calidad de empleados o practicantes de los entes educativos con los que la empresa tiene convenios. Este proceso es suplido por los mismos empleados del área donde va a laboral la persona entrante de acuerdo a

los cargos sustituidos o a los ejercicios temporales a realizarse, lo que genera en un elevado costo, pues cuando la vacante a suplir se encuentra en los puntos de atención externos como son La Loma se envía un empleado de la sede principal que haga el adiestramiento y si es en el centro de atención de Barranquilla el nuevo candidato debe desplazarse a la oficina principal o a la de Santa Marta, todo eso con gastos de manutención por los días que se hará el adiestramiento.

Para finalizar, las prácticas empresariales es una gran herramienta de formación que tiene la Universidad del Magdalena para integrar a las organizaciones y los estudiantes del programa de Administración de Empresas; buscando evaluar sus procesos formativos, pues son las mismas entidades donde se evidencia si el resultado cumple o no con las expectativas que el medio está exigiendo. Es por ello que se hace necesario que más empresas abran sus puertas a esta oportunidad de integración.

6. RECOMENDACIONES GENERALES

Después de haber realizado las prácticas empresariales como auxiliar administrativo del Fondo de Empleados de Drummond “FONDRUMMOND, de conocer los procesos inherentes a las actividades diarias desarrolladas en el punto de atención Santa Marta, lo que permitió tener contacto directo con los procedimientos a seguir en cuanto a la atención de los asociados y los procesos administrativos que se dan en el mismo, y de observar algunas falencias en el proceso de inducción que se da en esta organización se procede sugerir las siguientes recomendaciones:

- Construir una base de conocimientos en toda la organización que sirva como plataforma complementaria para los procesos de inducción y reinducción, tanto para los nuevos empleados nombrados o temporales, como los practicantes del SENA y universidades.
- Realizar un video donde se hable de la misión, visión, así como de los valores y principios de la organización, que de igual forma contenga la filosofía de la empresa, de esta manera servirá como material pedagógico para los procesos de inducción
- Realizar reuniones periódicas con todos los empleados de la entidad, con el fin de socializar las nuevas medidas que van implementándose en los procesos administrativos, y que impliquen cambios significativos en la atención de los asociados, de esta manera se presente estar informados.
- En la medida que estos cambios se presenten, incluirlos en la base de datos de conocimiento lo más pronto posible, para seguir prestando un servicio de calidad y eficiencia.

7. PROPUESTA

De acuerdo a la deficiencia observada y descrita anteriormente, el cual genera unos gastos de operación bastante altos en la organización se procede a realizar la propuesta ante gerencia del diseño de una base de datos de conocimientos que relaciona las funciones prácticas y metódicas del área de recepción del fondo de empleados de Drummond como estrategia sistemática en la gestión de talento humano. Éste plan de mejoramiento servirá de apoyo al proceso de inducción, teniendo en cuenta que la empresa carece de un área de entrenamiento para la realización del mismo. Por tanto en esta base de datos se condensara la información de la empresa como son su esencia, su filosofía empresarial, misión, visión, las normas que la rige, su ámbito de aplicación, la estructura organizacional, su direccionamiento estratégico, el Organigrama, la planta de personal y los cargos que ocupan, así como todos los proceso técnicos que se ejecutan en las actividades diarias.

Esta base de datos será de utilizada tanto por el personal que labora como mecanismo de reinducción o por las personas que ingresan por primera vez como son los empleados temporales (en período de vacaciones) o practicantes de universidades o SENA. No obstante como las prácticas se realizan en el punto de atención Santa Marta, por asuntos de tiempo y disposición de algunos recursos técnicos, se planea la iniciación de esta base de datos en los puntos de recepción, por tanto estará orientado a este grupo de colaboradores, ya que integraran las funciones realizadas en los puntos de atención externos como son Santa Marta, Barranquilla y la Loma, puesto que los procesos administrativos son similares; de igual manera beneficiara al área de recepción en la oficina principal debido a que en este puesto de trabajo se presenta rotación de practicante del SENA y reemplazo temporales por vacaciones de secretaria.

De acuerdo a todo lo expuesto, esta propuesta estará dividida en secciones que permitirán detallar las actividades requeridas para lograr una buena gestión en el diseño de esta base de datos de conocimiento, la cual se refleja en la siguiente figura 1.



Figura 1. Diseño base de datos Fondrummond.

7.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

Diseño De Una Base De Datos De Conocimiento Que Agrupe Las Funciones Y Procedimientos Del Área De Recepción En El Fondo De Empleados De Drummond Como Estrategia Sistemática Que Proporcione Un Mejoramiento Al Proceso De Inducción.

7.2. DIAGNÓSTICO

Al realizar las prácticas empresariales en el Fondo de Empleados de Drummond “Fondrummond”, se evidencia que es una organizacional muy bien estructurada; su portafolio de servicios está acorde a los lineamientos misionales. La entidad tiene fortalezas que la hacen ser una empresa sólida, entre ellas las herramientas de trabajo, sus reglamentos y estatutos definen los lineamientos a seguir en los diferentes procesos administrativos, también cuenta con un software que se ajusta con el objeto social de la entidad.

Fondrummond cuenta con una buena infraestructura locativa, espacios cómodos donde cada puesto de trabajo está ajustado a los requerimientos del mismo, aplicando las políticas de higiene y de seguridad y salud en el trabajo.

Otra fortaleza de esta empresa está en el capital humano, que más que un equipo de trabajo se caracteriza por ser una gran familia, su ambiente laboral cálido y armonioso hace que esos lazos familiares se fortalezcan traduciéndolo en la buena atención y servicio de los asociados.

Es importante resaltar que la oficina principal de Fondrummond está ubicada en la ciudad de Valledupar y que tiene en la actualidad centros de atención en Barranquilla, La Loma de Calenturas, corregimiento del municipio del Paso (Cesar) y Santa Marta (Magdalena) que es el lugar donde el practicante desarrolla sus labores. La administración en cabeza de la gerente se encarga de desarrollar todas las directrices aprobadas por la Junta Directiva; para ello, cuenta con un equipo de trabajo de dieciséis personas distribuido en las diferentes áreas de la organización, donde cada uno es parte fundamental de los procesos administrativos para la oportuna y efectiva prestación de los servicios a los asociados. Cada cargo dentro de la empresa tiene sus funciones específicas que apoyan y le dan continuidad a los procesos administrativos hasta su finalización,

por tanto cada uno tiene sus alcances y profundidad inherentes del mismo. Los cargos establecidos en esta entidad son los siguientes:

Gerente:	María Sofía Ocampo Granados.
Auditor:	José Orozco Ternera.
Oficial de Cumplimiento	Damaris Leonor Mindiola
Contador:	José Adarraga Aponte
Asistente Contable:	Yoleida Colmenares Clavijo.
Jefe de Cartera:	Josimar Camargo Chinchía.
Asistente de Cartera:	Lina Janeth Cárdenas Toro.
Auxiliar de Tesorería I:	Daisy Elena Lima López.
Auxiliar de Tesorería II:	Laudit del Carmen Villegas Ruiz.
Auxiliar de Archivo:	Marisol Montero Argote.
Secretarias:	Ruth Arriera Acuña - Valledupar.
	Dolmis Escobar Perea - Santa Marta.
	Lizeth Rojas Ahumada - Barranquilla.
	Duany Ríos Chacón- La Loma.
Auxiliar de Servicios Generales:	Odalís Esther Chinchía - Valledupar
	Deleidys Castro Sinning- Santa Marta.

Cabe aclarar que los cargos donde más rotación existe son en los puntos de atención externos y los temporales, éste último haciendo la aclaración que se presenta por ser suplidos por practicantes de los entes educativos con los que la empresa tiene convenios, o los procesos de vacaciones en los puntos externos, de allí su naturaleza de temporales. No obstante, las temporadas de vacaciones de los cargos altos y medios son suplidos entre ellos, de esta manera

se le da su voto de confianza y prevalencia al personal que ya está contratado y conoce de primera mano los procesos administrativos del día a día. Así como evitar por un lado fuga de información confidencial de la empresa, y por el otro evitar costos al entrenar a una persona externa.

Después de haber relacionado cada uno de los integrantes del equipo de trabajo con su respectivo cargo, se procede a señalar las deficiencias existentes en su momento; y que dieron origen al desarrollo de este trabajo.

1. No existe un manual para el proceso de inducción que permita instruir al nuevo integrante del talento humano en lo que es la organización, su esencia, filosofía y su campo de aplicación.
2. De igual forma no se cuenta con un área de adiestramiento para los nuevos empleados permanentes o temporales, por tanto se deben utilizar los mismos espacios destinados para los puestos de trabajo, impidiendo una correcta formación al nuevo integrante de la organización.
3. Al haber cargos con mayor rotación, se produce un alto costo en gestión del talento humano, debido al tiempo invertido cada cierto período para enseñarle a una nueva persona los procesos administrativos, y/o por el traslado de personal cuando se trate de los puntos de atención externos.

7.3. PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Fondrummond tiene una estructura organizacional bien definida; la entidad tiene fortalezas que la hacen ser una empresa sólida, entre ellas son las herramientas de trabajo, pues cuenta con equipos de cómputos y software muy consistente, el cual se ajusta con el objeto social de la entidad, captando y procesando la información de manera efectiva ágil, permitiendo que ésta sea real, clara y precisa. Así mismo ofrece seguridad y confiabilidad, pues cada empleado cuenta con un usuario y clave asignada, lo que permite que el sistema de control interno sea más efectivo; y al mismo tiempo fomenta la responsabilidad y sentido de pertenencia por la institución. La información resultante de los procesos administrativos que se obtiene de este software dan las herramientas verídicas a la administración para la toma de decisiones.

No obstante un inadecuado manejo y proceso de esta fuente de información puede traer consecuencias bastantes traumáticas, tanto para el área contable como para el resto de la organización, ya que generaría información errónea. Es por ello que la capacitación y desarrollo de sus empleados resulta sumamente importante, pues esta brinda al talento humano las herramientas y conocimientos necesarios para el desarrollo de sus actividades y de esta manera contar con personal cualificado.

Sin embargo dentro del tiempo de práctica se observa una falencia existente con relación a las personas que ingresan en calidad de empleados o practicantes de los entes educativos con los que la empresa tiene convenios, ya que no cuenta con un área de entrenamiento que realice el proceso de inducción. Este entrenamiento al nuevo candidato es realizado por los mismos empleados del área donde va a laboral la persona entrante, de acuerdo a los cargos sustituidos o a las vacantes temporales. Cabe aclarar que este proceso se realiza en la marcha de las actividades

diarias, por lo que se encuentran dos incidencias en este proceso, la primera es que pueden quedar vacíos o conceptos no muy claros al nuevo empleado, y la segunda son los altos costos que representa debido a que en ocasiones se debe recurrir a traslado de personal de un punto de atención a otro cuando así lo requiera la organización.

7.4. JUSTIFICACIÓN

El objetivo primordial de toda organización es la expansión y el constante crecimiento, para lograr esto las empresas existentes y aun hasta las nacientes se enfrentan a muchos retos, entre los cuales se encuentran el reto de consolidarse y posicionarse como una de las empresas líderes en su campo de acción. Sin embargo otro aspecto muy importante a tener en cuenta es la estructura organizacional, pues esta es la representación de cómo está organizada internamente la entidad; muestra su orden jerárquico, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones. Es muy fundamental que esta estructura vaya de la mano con todas las actividades o tareas que se pretenden realizar y de esta manera mantener tener un orden y control adecuado con la finalidad de lograr los objetivos propuestos de la organización. Para cumplir con este propósito se hace necesario que los diferentes cargos estén diseñados con sus respectivas funciones que desempeñan todas las personas que hacen parte de la organización.

Por otro lado para que una persona pueda desempeñarse proactivamente en su puesto de trabajo es imprescindible que conozca las funciones de su cargo, así como los alcances y su profundidad. Es así como la capacitación juega un papel muy transcendental dentro de la organización ya que por medio de ella se busca potencializar las competencias de los colaboradores permitiéndoles que su labor sea más eficiente. De esta manera la capacitación se convierte en una herramienta valiosa en la consecución de un talento humano calificado.

La capacitación para el trabajo o proceso de inducción es parte fundamental para que los nuevos empleados sean altamente competitivos, lo que los llevara a ser proactivos en la organización, área o departamento donde se desempeñan. Es allí donde se les enseña todo lo relacionado con la empresa, de una u otra forma lo que se pretende con este proceso de

entrenamiento es que los nuevos empleados conozcan y entienda la organización, su entorno, ámbito de aplicación, sus objetivos, la misión y visión, sus valores, así como las normas y los entes de control que la regulan.

En cuanto a la organización su importancia es relevante ya que además de bajar costos, hará que la organización cuente con personal altamente calificado y con una formación en su proceso de inducción eficiente, permitiendo con esto elevar su productividad y elevar la calidad en su desempeño. Por el contrario una inadecuada inducción generará problemas en los procesos continuos de los otros departamentos, y se verá afectada la productividad y competitividad.

Lo que se pretende con este estudio es buscar un mecanismo que logre articular los procesos administrativos de todos los centros de atención externos y principal en el área de recepción de la organización, que permita generar conocimientos para apoyo en el proceso de gestión del talento humano. De esta manera lograr que el proceso de integración del nuevo empleado con la organización sea más eficiente, lo que resultará en una adecuada atención del servicio al cliente de calidad.

7.5. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una base de datos de conocimientos del Fondo de Empleados de Drummond “FONDRUMMOND” que agrupe las funciones y procedimientos del área de recepción como estrategia sistemática que proporcione un mejoramiento al proceso de inducción.

7.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Integrar los procesos administrativos del cargo de recepción para una mayor eficiencia en el desarrollo de las funciones.
- Agilizar el proceso de integración del nuevo empleado con la organización.
- Brindar a los asociados una atención de calidad, facilitándoles los servicios que requieran en el menor tiempo posible.

7.7. REFERENTES TEÓRICOS

Las empresas se enfrentan a muchos desafíos, entre los cuales se encuentran el de ser competitivos, el de proyectarse de acuerdo a su entorno y mercado de objetivos, el de consolidarse y posicionarse como una de las empresas líderes en su campo de acción. Para lograr los objetivos antes mencionados, la organización debe considerar ciertos aspectos, entre ellos tener bien definido qué es lo que desea ofrecer a sus clientes, que las otras empresas del mismo sector, inclusive de los mismos productos o servicios no les ofrece; en otras palabras debe procurar buscar y fortalecer esa diferenciación que la hará altamente competitiva.

De acuerdo a lo que expone (Garcia Vargas, 2009) “Actualmente el éxito competitivo está vinculado a la habilidad de la organización para lograr que sus activos intangibles fundamentados en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas, formen un núcleo central estable de la empresa” con esta afirmación es claro que el talento humano es el eje central de esta diferenciación competitiva; por tanto dentro de los retos antes mencionados se encuentra la consecución de un equipo de trabajo calificado y su eficiente administración y dirección para ser altamente competitivos; una de las herramientas para la gestión de talento humano es el proceso de capacitación, un empleado capacitado de acuerdo a los requerimientos de la entidad en sus objetivos misionales genera una alta contribución en la productividad de la empresa.

Según Chiavenato (2009) como cito (López García & Sarabia). “La capacitación es un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. Es por ello que la capacitación en una organización es muy importante, pues busca, no solo potencializar las competencias de los colaboradores permitiéndoles que su

labor sea más eficiente, sino que sus beneficios pueden prolongarse toda su vida laboral y por consiguiente ayudar en su desarrollo social, ya que se sentirá parte importante de la organización al ser tenido en cuenta en este proceso de formación, y de esta manera incrementa su compromiso con la empresa, y ser un colaborador dispuesto asumir futuras responsabilidades de trascendencia.

Ahora bien dentro del proceso de capacitación se tiene como primera medida, la capacitación para el trabajo o proceso de inducción, es un mecanismo de entrenamiento utilizado por las organizaciones con el propósito de formar e instruir al personal que ingresa a la entidad para hacer parte de su talento humano; es claro que en este proceso se le brindan todas las herramientas necesarias al nuevo empleado para que pueda realizar sus actividades de manera proactiva. Y precisamente en una de las funciones administrativas como lo es la dirección, la cual (Chiavenato, 2006) afirma que:

Este es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. Las personas necesitan ser asignadas a sus cargos y funciones, ser entrenadas, guiadas y motivadas para alcanzar los resultados que se esperan de ellas (p.149).

De esta manera se tiene que la capacitación para el trabajo o proceso de inducción es de vital no solo para los nuevos empleados, sino también para las organizaciones. En cuanto a los nuevos empleados es importante porque fundamenta las bases para que se conozca y entienda la organización, su entorno, ámbito de aplicación, sus objetivos, la misión y visión, sus valores, así

como las normas y los entes de control que la regulan; sin dejar de lado el reglamento interno de trabajo, ya que es muy importante que el nuevo colaborador conozca de primera mano que comportamientos son correctos, adecuados y van acorde a los valores y principios de la empresa, y así como también que comportamientos son incorrectos y no serán tolerables dentro de la organización. En cuanto a la organización su importancia es transcendental, ya que una inadecuada inducción generará problemas en los procesos continuos de los otros departamentos, y se verá afectada la productividad y competitividad. Por el contrario un personal bien capacitado y con una formación de inducción logrará que sus procesos administrativos sean eficientes

Por otro lado, en un mundo globalizado como el que tenemos hoy día, inmerso en un sin fin de tecnología y nuevas investigaciones; el campo empresarial no es ajeno a estos procesos evolutivos que arrojan como resultado nuevas técnicas y procesos para que las empresas sean mucho más innovadoras y productivas lo que las hace competitivas. Dentro de esa evolución se tiene los sistemas de información, que según (OBrien & Marakas, 2006) lo definen como: “cualquier combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de información que almacene, recupere, transforme y disemine información en una organización” en ese sentido, lo que se pretende con esta combinación de recursos, es que el producto resultante de los sistemas de información fluya de tal manera que genere procesos más eficientes, de fácil comprensión y que sea óptimo para la toma de decisiones.

Parte de esos sistemas de información son los sistemas funcionales de negocios y sistemas de administración del conocimiento que agrupan base de datos y de conocimiento. (OBrien & Marakas, 2006) Lo define como:

Los sistemas de administración del conocimiento son sistemas de información basados en el conocimiento que apoyan la creación, organización y difusión del conocimiento de negocio a los empleados y gerentes en toda la empresa. Los sistemas de información que se enfocan en las aplicaciones operativas y administrativas en apoyo de las funciones básicas del negocio, tales como contabilidad o mercadotecnia, se conocen como sistemas funcionales de negocios. (Pp.14-15)

De esto se puede inferir que a través de la experiencia en el uso diario de todos los recursos disponibles en la organización a la hora de realizar las tareas asignadas a razón del cargo empresarial como son tecnología, personas, hardware, software, datos, y demás; se generan nuevos conocimientos que dará luz a una mejor manera de hacer las actividades diarias siendo más exitosos y eficientes los procesos administrativos; y que al comunicar este nuevo conocimiento y difundirlo a todos los de la organización permitirá que ésta sea más productiva y competitiva.

Ahora si hay nuevo producto “*nuevos conocimientos*” da lugar a usuarios de éste, que al final son las personas que hacen parte del talento humano y que dentro de sus actividades utilizaran este nuevo conocimiento, para ser sus tareas en el menor tiempo y con la mejor calidad posible,

Los **usuarios finales** (también llamados usuarios o clientes) son las personas que utilizan un sistema de información o la información que éste produce. Pueden ser clientes, vendedores, ingenieros, oficinistas, contadores o gerentes. La mayoría de nosotros somos usuarios finales de sistemas de información. Y la mayoría de los usuarios finales en los negocios son **trabajadores del conocimiento**, es decir, personas que pasan la mayor parte de su tiempo comunicando y

colaborando en equipos y grupos de trabajo, así como creando, usando y distribuyendo información. (P27)²

Después de tener todos estos referentes teóricos y fundamentarse en ellos se procede a realizar la propuesta ante gerencia de la iniciación de una base de datos de conocimientos como plan de mejoramiento, el cual servirá de apoyo al área de inducción, teniendo en cuenta que la empresa carece de un área de entrenamiento que realice el proceso de inducción. En esta base de datos se condensara la información de la empresa como son su esencia, su filosofía empresarial, misión, visión, las normas que la rige, su ámbito de aplicación, la estructura organizacional, su direccionamiento estratégico, el Organigrama, la planta de personal y los cargos que ocupan, así como todos los procesos técnicos que se ejecutan en las actividades diarias. Esta base de datos de conocimiento será utilizada tanto por el personal que labora como mecanismo de reinducción o por las personas que ingresan por primera vez como son los empleados temporales (en período de vacaciones) o practicantes de universidades o SENA. No obstante como las prácticas se realiza en el punto de atención Santa Marta, por asuntos de tiempo y disposición de algunos recursos técnicos, se planea la iniciación de esta base de datos, que integran las funciones realizadas en los puntos de atención externos como son Santa Marta, Barranquilla y la Loma, puesto que los procesos son similares; de igual manera beneficiara al área de recepción en la oficina principal debido a que en este puesto de trabajo se presenta rotación de practicante del SENA y reemplazo temporales por vacaciones de secretaria.

² Ibíd., p.27.

7.8. PLAN DE ACCIÓN

Para desarrollar la propuesta de mejoramiento al proceso de inducción en el área de Recepción del Fondo de Empleados de Drummond “Fondrummond” es necesario que esto se haga bajo con un plan de acción, el cual estará determinado por tres secciones que evidenciaran el proceso paso a paso, la cuales se describen a continuación.

7.8.1. Cronograma de actividades.

En esta sección se establece un orden cronológico para ejecutar las actividades requeridas en la elaboración de la propuesta. De esta manera se pretende llevar una planificación detallada que permitirán llegar a los objetivos propuestos, teniendo en cuenta el tiempo estipulado en el período de práctica. A continuación se presenta el cronograma de actividades:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES					
MES ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5
Análisis del proceso de inducción del área de Recepción en las oficinas.					
Identificación de las necesidades en relación con el proceso de inducción.					
Recopilar la información de los procesos y procedimientos administrativos.					
Plan de Mejoramiento: Diseño de la base de Datos de Conocimiento.					
Socialización de esta base de datos en los diferentes centros de atención.					
Implementación de la Base de Datos en el área de Recepción.					
Elaboración Informe Final					

7.8.2. Desarrollo del cronograma de actividades

Se procede a detallar paso a paso cada una de las actividades estipuladas en el cronograma de actividades, siguiendo el orden y planificación establecida para cumplir con los tiempos de ejecución del estudio.

7.8.2.1. Análisis del proceso de inducción del área de Recepción en las oficinas.

Después de cierto tiempo de permanencia en la organización, se observa algunos apartes que se describen a continuación:

En primer lugar dado que la empresa no cuenta con área de entrenamiento para realizar el proceso de inducción al nuevo personal que acaba de reclutar, éste se hace directamente por las personas que están desempeñando este cargo y en el área de trabajo, es de aclarar que este proceso se hace de esta manera siempre y cuando el reemplazo que se haga sea por motivos de vacaciones, licencias o en su defecto practicantes del SENA; en caso contrario, cuando la persona del cargo en mención ya no laborara en la empresa por terminación del contrato unilateral por parte del patrono o renuncia imprevista, este proceso es más complejo.

En segundo lugar, al ser un entrenamiento directo en el área de trabajo, tiene sus ventajas y desventajas, y unas de las ventajas es que se afianzan la credibilidad en la organización al nuevo integrante el talento humano, de igual forma se genera confianza y seguridad en los servicios y beneficios que se ofrece, no obstante una desventaja es que como el entrenamiento se hace al día a día, en el mismo que hacer diario del proceso de la atención y solicitudes de los asociados, pueden quedar vacíos en otras áreas que no se están visibilizando por la misma labor.

En tercer lugar se observa el impacto financiero de este proceso, pues en circunstancias cuando el entrenamiento se debe hacer para suplir el cargo en los centros de atención externos del domicilio principal (La Loma, Barranquilla o Santa Marta) los costos se elevan a gran

magnitud, debido a que ya sea el entrenador o el entrenado se debe trasladar de ciudad, generando altos costos de transporte y manutención por los días que dure este adiestramiento.

Y por cuarto y último lugar, se observó que en algunos casos, el entrenamiento no fue lo suficientemente satisfactorio para la organización, debido a que al estar ya la persona ejerciendo el cargo se presentan procedimientos incompletos, información entregada al asociado de forma incorrecta.

7.8.2.2. Identificación de las necesidades en relación con el proceso de inducción.

Después de analizar el proceso de entrenamiento en el área de recepción, se identificaron algunas necesidades con relación a este asunto. Si bien la empresa cuenta con un manual de funciones que esta actualizado hasta la fecha del presente informe, y un manual de procedimientos, no cuenta con una base de datos de conocimiento donde condense toda la información de los procesos y procedimientos administrativos, para que sean más comprensible, claros y precisos al personal nuevo en la organización, de igual manera no cuenta con un mecanismo que registre cada aspecto impartido en el proceso de entrenamiento, con el cual hacerle el seguimiento al nuevo integrante de talento humano. Por otro lado al no contar con un área específica de entrenamiento, en los centros de atención externos no hay equipos disponibles para tal fin, lo que hace más demorado el proceso de aprendizaje.

7.8.2.3. Recopilar la información de los procesos y procedimientos administrativos.

Después de identificar las necesidades se procede a recolectar toda la información posible de los procesos y procedimientos que se deben realizar en el área de recepción, clasificar la información de tal manera que separe los procedimientos específicos de cada centro de atención,

teniendo en cuenta los aspectos de control interno, en cuando a la limitación del usuario y clave de acceso al software contable.

7.8.2.4. Plan de Mejoramiento: Diseño de la base de Datos de Conocimiento.

Al tener clasificada y organizada la información se procede a diseñar la base de datos de conocimientos, la cual estará compuesta por los procedimientos realizados en área de recepción, procurando con esto, contar con una herramienta eficaz en el proceso de entrenamiento del nuevo personal de talento humano, de esta manera se logrará que el nuevo integrante comprenda la organización integralmente, es decir, que conozca en un sentido amplio y de manera clara y precisamente la historia, los valores que vive la empresa, así como su estado en el presente y los retos del futuro, y de forma específica los reglamentos, políticas y procedimientos.

Al diseñar esta base de datos se tiene en cuenta el alcance y profundidad de los cargos en el área de recepción de cada oficina. Así mismo en concordancia con el proceso de control interno se tiene en cuenta los límites estipulados a cada usuario dentro del sistema contable. Como parte complementaria de esta base de datos se crea el formato de seguimiento del entrenamiento.

7.8.2.5. Socialización de esta base de datos en los diferentes centros de atención.

Se procede a socializar la base de datos de información de conocimiento desarrollada en el plan de mejoramiento, enviando a cada centro de atención un ejemplar. Se explica cuál es el propósito de la misma, los objetivos que se desean alcanzar, y cuál será su utilidad. Luego se toma nota de las observaciones realizadas por las personas encargadas del cargo para lo cual fue diseñada, se hacen los ajustes de los casos específicos.

7.8.2.6. Implementación de la Base de Datos en el área de Recepción.

Luego de haber realizado los ajustes pertinentes, de acuerdo a las observaciones realizadas en el proceso de socialización, se realiza la implementación de la Base de Datos en el área de Recepción del Fondo de Empleados de Drummond en todas los centro de atención.

7.8.2.7. Elaboración Informe Final

Con toda la información adquirida y la experiencia de formar parte de la organización durante el tiempo de práctica, se realiza el presente informe con la autorización del jefe inmediato (Gerencia) y el acompañamiento de la Universidad del Magdalena a través de las directrices dadas por el tutor a cargo.

7.8.3. Evaluación de implementación.

En esta sección se hace la evaluación al proceso de implementación de la base de datos de conocimientos, encontrando las siguientes observaciones:

- El proceso de entrenamiento es más efectivo, ya que al tener una base de datos con toda la información de los procesos y procedimientos administrativos, hace más ágil la inducción.
- La información contenida en esta base de datos es clara y precisa lo que la hace más comprensible, ya que se vale de información real para este proceso de aprendizaje
- Sirve como proceso de re-inducción ya que si quedan vacíos en el proceso de entrenamiento, este puede ser re-instruido mediante la base de datos de conocimiento.

- Al presentarse reemplazo de personal por temporada de vacaciones y licencias por parte de alguna persona que ya haya estado antes en la organización puede ser utilizado como proceso de retroalimentación.
- Brinda al equipo administrativo eficiencia en la atención del asociado, debido a la minimización de errores en los procesos anteriores a las otras áreas de la organización.

7.9. RESULTADOS OBTENIDOS

La capacitación es una herramienta valiosa dentro de la organización, gracias a ella los colaboradores pueden desempeñarse proactivamente en su puesto de trabajo, en ese sentido el proceso de entrenamiento o inducción para el trabajo es fundamental para que los nuevos empleados sean altamente competitivos. La inexistencia de un manual para el proceso de entrenamiento en la organización, así como la falta de un área de adiestramiento para los nuevos empleados y la rotación seguida de los practicantes del SENA dieron lugar al diseño de la base de datos de conocimiento como un mecanismo de apoyo al proceso de inducción en el área de recepción de la organización, de la cual se obtuvieron resultados que se describen a continuación:

- Esta base de datos logró articular los procesos administrativos del área de recepción de los centros de atención externos y el principal, permitiendo un alineamiento de los mismos.
- Permitió integrar al nuevo empleado con la organización de manera eficiente, lo cual se ve traducido con en una organización con un talento humano integralmente capacitado.
- Proporcionó una adecuada atención del servicio al cliente con calidad, evidenciando con esto la solidez de la organización.
- El proceso de entrenamiento se realizó de manera ágil y efectiva, logrando resultados positivos en el proceso de implementación.
- Se evidenció que su utilidad no solo puede ser como mecanismos de inducción sino de re-inducción, es decir, cuando queden vacíos en el proceso, estos se pueden subsanar con esta base de datos, así mismo se da esta utilidad cuando se presentan

reemplazo temporal por vacaciones y licencias por parte de alguna persona que ya haya estado antes en la organización puede ser utilizado como proceso de retroalimentación.

7.10. CONCLUSIÓN

El desarrollo de esta propuesta potencializa laboralmente al estudiante, debido a que se enfrenta a desafíos que evidencia su habilidad de ser proponente, de generar nuevas ideas y liderar proyectos; logrando con ello realizar contribuciones efectivas en los ambientes de trabajo. También se enfrenta al reto de tomar decisiones, las cuales deben ser acertadas, de acuerdo a estructura, las políticas y filosofías de la organización.


En ese sentido, cuando las organizaciones permiten prácticas profesionales el beneficio es en doble vía, en primer lugar está abriendo las puertas a nuevos conocimientos, contribuyendo con esto en la generación de nuevas técnicas y procesos de mejora continua. Y en segundo lugar se evidencia que es un proceso de aprendizaje complementario, ya que el estudiante adquiere habilidades nuevas, y desarrollan las que posee, permitiendo que la formación sea integral.

Por tanto el aporte del sector empresarial en la formación del estudiante es un factor muy importante, ya que al realizar procesos de intervención a situaciones encontradas en las mismas, se contribuye a la solución de problemas generando soluciones eficaces. Por ultimo en relación al área administrativa se le recomienda implementar la base de datos de conocimientos a toda la organización, de acuerdo a los resultados obtenidos en el área de recepción, así como realizar actualizaciones periódicas en la medida que las directrices en la atención de los asociados van cambiando, toda vez que las organizaciones tiene un carácter dinámico y cambiante.

7.11. BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo 004. , Reglamento de Credito. (2009).
- Acuerdo 031. , Reglamento Ahorro a la vista (24 de 10 de 2008).
- Cámara de Comercio. (2016). *Certificación de existencia*. Valledupar.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (séptima edición ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- FONDRUMMOND. (2018). *Estatutos*. Aprobados el 21 de marzo de 2014, reformados en marzo de 2015, marzo 19 2016, marzo 10 2017 y marzo 23 2018., Valledupar.
- FONDRUMMOND. (28 de 08 de 2018). *Nosotros: FONDRUMMOND*. Recuperado el 28 de 08 de 2018, de Sitio Web de FONDRUMMOND:
<http://www.fondrummond.com/index.php/hospital/resenahistorica>
- Garcia Vargas, Ó. H. (2009). El concepto de poder y su interpretación desde la perspectiva del poder en las organizaciones. *Estudios Gerenciales. Scielo*, 25(110), 63-83.
- López García, J. M., & Sarabia, L. Y. (2016). Sistematización de un modelo de capacitación del personal administrativo de apoyo de la Universidad Centroccidental" Lisandro Alvarado"(UCLA). *Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*. 9(19), 55-70.
- OBrien, J. A., & Marakas, G. M. (2006). *Sistemas de Informacion Gerencial* (Séptima ed.). México: McGraw Hill.

7.12 ANEXOS

		INDUCCIÓN CORPORATIVA	
1. DATOS DEL EMPLEADO			
NOMBRES Y APELLIDOS:			
CARGO:	PROCESO AL QUE PERTENECE:	FECHA DE _____ INGRESO _____	
JEFE INMEDIATO:		CARGO:	
2. TEMAS E INDUCCIÓN			
TEMA	FECHA	CARGO RESPONSABLE	FIRMA
1. Generalidades de la empresa			
2. Generalidades de Seguridad y Salud en el Trabajo			
3. Políticas de Seguridad y Salud en el trabajo			
4. Políticas de no consumo de Alcohol y Sustancias Psicoactivas.			
5. El reglamento interno de trabajo			
6. Presentación al personal			
7. Inducción al puesto de Trabajo			
8. Políticas de uso de los sistemas de información			
9. Políticas del Sistema de Riesgos SARLAFT			
OBSERVACIONES			

Certifico que recibí la inducción correspondiente a la información anteriormente descrita.

Firma